

## PENCATATAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PENYIMPANGAN POLRI SESUAI KONSEP FADO

Noorleila Widiawati <sup>1</sup>

noorleila.widiawati@gmail.com

### Abstrak

*Using FADO concept, this research focusing itself on to administration of civil complaint in Indonesia ,against police misconduct during their interaction with society. FADO (which first put forth by Seron, Pereira and Kovath in 2004) components being used were Unnecessary Use of Force, Abuse of Authority, Speaking Discourteously and Offensive Language. This research purpose is to describe types of police misconduct according to FADO that emerge on civil complaints, by using literature tracing along with depth interview.*

*The research findings holds that not all components on FADO conception been shown on civil complaints administration in Indonesia, either by the police internal affairs department nor the National Police Commission. Components such as Speaking Discourteously and Offensive Language are difficult to identify. In doing so, the conclusion reach are the administration of civil complaint against police misconduct in Indonesia are not very thorough. There are no guidelines for categorization for type of misconduct in existence. So far the categorization of types of misconduct is being done through each operators or control board staff own interpretations.*

*Keywords: FADO, police misconduct, civil complaint reports*

Lembaga kepolisian merupakan *entry point* dalam sistem peradilan pidana di Indonesia. Sebagai organisasi, Polri terdiri dari individu-individu yang bekerja sama dalam memainkan peranannya sebagai aktor kontrol sosial (Mahasiswa PTIK Angkatan XXXIX-A, 2004: 68). Sejalan dengan berkembangnya pemolisian modern, dewasa ini polisi terlibat dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat selain penegakkan hukum, seperti penyediaan pelayanan terhadap masyarakat. Sarre dalam Bryett dan Harrison (1994: 105) mengungkapkan:

---

<sup>1</sup> Alumni program Sarjana Reguler Departemen Kriminologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

*“Modern police work is an onerous and diversified task. Police are called upon not only to enforce ‘the law’, which is relatively small proportion of their work, but also [to] be counsellors, social workers, psychiatrists, ministers and even doctors”.*

Terjemahan bebas: “Tugas polisi modern bersifat berat dan beragam. Polisi diandalkan tidak hanya untuk menegakkan hukum, yang merupakan sebagian kecil dari proporsi tugasnya, tetapi juga untuk menjadi konselor, pekerja sosial, psikiatris, menteri, atau bahkan dokter”.

Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat. Kunarto dan Hadi Kuswaryono (1998: 66) mengungkapkan, interaksi personil polisi dengan kejahatan ini menjadikan kegiatan polisi sebagai kegiatan yang menempatkan anggotanya dalam begitu banyak kesempatan untuk melakukan penyimpangan. M. Khoidin dan Sadjijono (2006: 12) dalam pandangannya tentang penyimpangan polisi berpendapat sebagai berikut:

*Rentannya polisi sebagai pelanggar hukum disebabkan oleh, pertama, dekatnya hubungan antara polisi dengan masyarakat, sehingga sangat memungkinkan terjadinya gesekan dan perilaku menyimpang, baik karena mental dan akhlak yang bobrok atau karena iman mereka tidak kuat menghadapi iming-iming materi dan suap. Kedua, kondisi masyarakat juga memungkinkan terjadinya tindakan demikian. Dalam banyak kasus suap atau kolusi, kadang justru masyarakatlah yang menawarkan kepada polisi. Masyarakat menghendaki penyelesaian sesuatu kasus/perkara secara di bawah tangan dengan membayar sejumlah uang. Masyarakat mau gampangnyanya saja dalam menyelesaikan suatu perkara. Jadi, ada sikap tahu sama tahu antara masyarakat dengan polisi. Ketiga, kurangnya figur yang dapat dijadikan panutan oleh polisi. Penyimpangan tidak hanya dilakukan oleh polisi pada level bawah, tetapi juga polisi level menengah dan bahkan di level atas. Fenomena demikian seakan membenarkan berlakunya teori paternalistik.*

Fungsi polisi dewasa ini yang tidak hanya terbatas pada penegakkan hukum tetapi juga pada pelayanan masyarakat mendorong ekspektasi

masyarakat akan Polri sebagai suatu lembaga yang sempurna. Personil polisi diharapkan sebagai individu-individu dengan kepatuhan hukum yang tinggi serta memiliki sikap-sikap yang proporsional sesuai dengan fungsinya sebagai penegak hukum sekaligus pemberi pelayanan kepada masyarakat. Profesionalisme polisi kemudian menjadi topik yang mendapat perhatian masyarakat, terutama jika timbul masalah penyimpangan oleh personil polisi.

Masalah penyimpangan polisi di Indonesia pada dasarnya telah diantisipasi oleh Polri melalui berbagai instrumen pengawasan terhadap personil polisi. Pertama, melalui keberadaan instrumen legal berupa peraturan. Selain pelanggaran pidana yang secara umum diatur dalam KUHP, dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap personilnya, Polri memiliki dua landasan utama yaitu melalui keberadaan peraturan disiplin dan kode etik profesi. Peraturan disiplin anggota Polri diatur melalui Peraturan Pemerintah No.2 tahun 2003. PP ini mengatur tentang kewajiban, larangan, sanksi hingga tata cara penyelesaian masalah pelanggaran disiplin oleh personil Polri. Landasan kedua adalah kode etik profesi yang diatur dalam Peraturan Kapolri No.7 tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Polri. Sesuai Keputusan Kapolri No.Pol: KEP/32/VII/2003 tentang Kode Etik Profesi Polri, kode etik menjadi pedoman perilaku dan moral bagi anggota Polri yang berfungsi menghindarkan personil dari perbuatan tercela dan penyalahgunaan wewenang.

Keberadaan instrumen legal berupa peraturan ini didukung pula dengan dibentuknya divisi dan lembaga pengawasan. Awaloedin Djamin (2007: 76) menjabarkan bahwa dalam struktur organisasi Polri telah dilembagakan jabatan pengawas yang terdiri atas:

- a. Inspektorat pengawasan umum (Irwasum) dan Irwasda pada kepolisian tingkat daerah yang bertugas mengontrol kesesuaian dan kebenaran pelaksanaan tugas dan penggunaan anggaran yang diprogramkan.
- b. Bidang profesi dan pengawasan internal (Propam). Divpropam membawahi Paminal (Pengamanan Internal) dan Provost, yang bertugas mengontrol dan menerima pengaduan dari warga masyarakat atau dari berbagai pihak yang dirugikan atau merasa diperlakukan tidak sebagaimana yang seharusnya oleh petugas kepolisian (Chryshnanda Dwilaksana, 2009).

Keseriusan Polri dalam menanggulangi masalah penyimpangan personilnya secara konkrit tergambar dalam mekanisme penerimaan laporan pengaduan masyarakat. Dalam menerima laporan pengaduan masyarakat, Polri memiliki landasan berupa Surat Keputusan Kapolri No. Pol.: SKEP/723/ IX/ 2004 tentang Pedoman Administrasi Penanganan Pengaduan

Masyarakat. Pengawasan terhadap personil Polri juga didukung oleh keberadaan lembaga pengawasan eksternal yaitu Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas) yang memiliki wewenang salah satunya untuk menerima saran dan keluhan masyarakat atas kinerja Polri (*Tugas dan Wewenang*, 2010).

Laporan pengaduan masyarakat tentang kinerja polisi terus diterima oleh lembaga-lembaga pengawasan Polri. Pada tahun 2009 lalu misalnya, berdasarkan data yang dihimpun oleh Bagyangdian Divpropam Polri, terdapat 618 laporan masyarakat yang diterima dari seluruh Indonesia. 441 diantaranya berupa surat biasa, sedangkan 177 sisanya berupa laporan polisi. Dari jumlah 441 surat biasa yang masuk, 304 diantaranya dijawab oleh Divpropam Polri. Sedangkan dari jumlah 177 laporan polisi yang masuk, 108 diantaranya dijawab oleh Divpropam Polri (*Laporan Analisa*, 2010). Data ini dihimpun dari seluruh kepolisian daerah di Indonesia termasuk di dalamnya pengaduan masyarakat yang diterima Pusprovos, Puspaminal, dan Pusbinprofesi. Hal ini sesuai dengan Keputusan Kapolri No.Pol.: KEP/97/XII/2003 pasal 13b, pengaduan masyarakat yang diterima oleh Bagyangdian dikoordinasikan dan diteruskan sesuai kebijaksanaan pimpinan kepada fungsi yang berwenang yaitu Pusbinprofesi, Puspaminal, Pusprovos, Bareskrim maupun Polda setempat (*Job Description Divpropam Polri*, 2003).

Banyaknya laporan masyarakat tentang kinerja polisi juga diterima oleh Kopolnas seperti terlihat pada data rekapitulasi Surat Keluhan Masyarakat oleh Kopolnas pada periode 1 Januari – 10 Juli 2010. Satuan fungsi Reserse paling banyak dilaporkan dibandingkan dengan satuan fungsi Samapta, Lalu Lintas, Intel, Bina Mitra, dan lainnya, seperti yang terlihat pada tabel 1.

Tidak hanya Divpropam dan Kopolnas, pengaduan masyarakat tentang kinerja Polri diterima pula oleh Komisi III DPR RI. Dalam Raker Komisi III DPR RI bersama Kapolri tentang Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat pada 23 Februari 2010, disampaikan bahwa setidaknya terdapat 113 surat pengaduan masyarakat tentang Polri. 113 surat pengaduan masyarakat tersebut diterima pada periode Oktober 2009 hingga Februari 2010. Terdiri dari 106 surat ditujukan kepada 25 satuan kewilayahan polda dan 7 surat/permasalahan kepada Mabes Polri. Selain ketiga lembaga tersebut, sebenarnya pengaduan masyarakat tentang penyimpangan polisi juga diterima oleh pihak-pihak lain seperti penerimaan pengaduan oleh LSM, media massa melalui surat pembaca, hingga kantor Kepresidenan yaitu melalui SMS 9949.

**Tabel 1. Rekapitulasi Saran Keluhan Masyarakat Kompolnas  
Periode 1 Januari – 10 Juli 2010**

NO	SATWIL	SKM TERIMA	SATUAN FUNGSI POLRI						KRM KE POLRI	JAWAB POLRI	RINCIAN			BLM JWB
			RES	SMT	LTS	INTL	BM	LAIN			DP	TI	T	
1	NAD	18	13	2				3	14	5		5		9
2	SUMUT	131	124	1		1		5	108	41	16	23	2	67
3	SUMBAR	47	45					1	36	13	5	8		23
4	RIAU	45	43	2					30	9	4	5		21
5	KEP. RIAU	5	5						5					5
6	JAMBI	13	10	1				2	12	8	2	6		4
7	SUMSEL	28	25		1			2	26	8		8		18
8	BENGKULU	7	6		1				6	4		3	1	2
9	LAMPUNG	22	21			1			20	6	2	3	1	14
10	BABEL	5	4					1	5	1		1		4
11	METRO JAYA	180	173		3			4	160	50	16	28	6	110
12	JABAR	51	51						45	22	8	14		23
13	JATENG	56	50	1	3			2	51	24	13	11		27
14	DIY	20	18		1			1	18	12	1	11		6
15	BANTEN	4	4						4	3		3		1
16	JATIM	106	98	1	1		1	5	96	27	4	22	1	69
17	KALBAR	15	14					1	11	8	2	6		3
18	KALTIM	17	15					2	16	15	4	11		1
19	KALSEL	8	6					2	8					8
20	KALTENG	9	8					1	7	2		2		5
21	SULSEL	44	38		1			5	40	30	4	24	2	10
22	SULTRA	2	2						2					2
23	SULTENG	12	11					1	9	2		1	1	7
24	SULUT	13	12					1	11	3	1	1	1	8
25	GORONTALO	5	3	1				1	4	4	1	2	1	0
26	MALUKU UTARA	6	5					1	5	5		5		0
27	BALI	10	9	1					8	6	3	2	1	2
28	NTB	8	7	1					6	5	1	2	2	1
29	NTT	23	22	1					19	16	3	12	1	3
30	PAPUA	15	11	1				3	12	8		7	1	4
31	MALUKU	9	7					2	7	4		4		3
32	MABES POLRI	29	26					3	24	2		2		22
JUMLAH		963	886	13	11	2	2	49	825	343	90	232	21	482

Sumber: Kompolnas

Pada konteks Indonesia, Polri memiliki *Grand Strategy* dalam mewujudkan relasi yang lebih baik antara polisi dengan masyarakat. Di tahun 2010, *Grand Strategy* Polri beralih ke tahapan *Partnership and Networking* (2010-2014). Polri berharap dapat membina dan membangun kemitraan yang berlandaskan kepercayaan masyarakat (*Strategi Polri Beralih*, 2010). Dengan demikian harus dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang menyebabkan Polri tidak dipercaya oleh masyarakatnya (Sutanto: 2005). Salah satunya dengan melakukan upaya-upaya evaluasi yang melibatkan masyarakat secara optimal. Laporan pengaduan oleh masyarakat merupakan salah satu bentuk evaluasi yang melibatkan partisipasi masyarakat.

### **Kajian Pengaduan Masyarakat**

Iris (1998) dalam studi tentang sistem evaluasi *Civilian Review* petugas polisi di Denver, Houston, San Jose dan Boston menemukan adanya kekhawatiran masyarakat akan pihak-pihak yang impunitas terhadap berbagai peraturan disiplin. Hal ini mendukung dibentuknya lembaga pengawasan polisi eksternal yang juga bertugas melakukan kajian terhadap keluhan atau pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat tentang penyimpangan polisi dinilai penting oleh Smith (2001: 376) karena merupakan tahapan paling awal dalam upaya pendisiplinan polisi.

Hillyard (2000) dalam artikelnya tentang reformasi pemolisian di Irlandia Utara mengungkapkan bahwa terdapat prinsip-prinsip yang mendukung pemolisian modern di abad ke-21. Salah satu prinsipnya adalah pemolisian harus bersifat demokratis, dan akuntabel baik secara politik, hukum, dan finansial. Dalam rangka mendukung akuntabilitas polisi, Komisioner Irlandia Utara mengusulkan pembentukan *Police Ombudsman* dengan kewenangan menginvestigasi semua keluhan terhadap polisi. Namun, kewenangan ini tetap dibatasi dengan tidak melakukan intervensi terhadap masalah arah dan kendali kepolisian. *Police Ombudsman* bertanggung jawab mengumpulkan data tentang pola dan trend keluhan untuk kemudian dijadikan landasan dalam memberikan rekomendasi terhadap kepolisian.

Brenda A. Buren (2007) melakukan kajian tentang pengawasan masyarakat (*Civil Oversight*) terhadap polisi di Tempe, Arizona. Buren melakukan evaluasi pada *Tempe Citizens' Panel for Review of Police Complaints and Use of Force* yang merupakan sistem pengawasan polisi oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian yang menggunakan baik metode kualitatif dan kuantitatif tersebut adalah melihat keberhasilan pengimplementasian sistem pengawasan yang telah berjalan di Arizona. Penelitian tersebut mengkaji sistem pengawasan masyarakat terhadap polisi secara menyeluruh. Berbeda halnya dengan penelitian ini yang fokus pada instrumen pengawasan yaitu pengaduan masyarakat.

CCRB atau *Civilian Complaint Review Board* di New York merupakan bentuk pengawasan eksternal kepolisian yang menampung keluhan masyarakat tentang penyimpangan polisi. Serron, Pereira dan Kovath (2004) melakukan kajian terhadap pengaduan masyarakat berdasarkan CCRB tersebut. Penelitian tentang FADO pada CCRB di New York ini tidak hanya mengidentifikasi unsur-unsur FADO dalam laporan keluhan masyarakat, tetapi juga mengukur tinggi rendahnya unsur FADO dalam pelaporan masyarakat tersebut. Oleh karenanya hasil kajian tersebut dapat menunjukkan unsur penyimpangan yang bersifat dominan. Penyimpangan *discourteously* dan *offensive language* bersifat dominan karena menjadi

penyerta bagi dua unsur penyimpangan lainnya. Berikut adalah dimensi FADO di kota New York:

**Tabel 2.1 Dimensi FADO**

Discourteously/Offensive Language	Categories of Discourteously/Offensive Language: Ambiguous, no discourteously or offensive language Implicit offensive language Explicit offensive language
Discourteously/Offensive Language and Abuse of Authority	Discourteously/Offensive Language  Categories of Abuse of Authority: Threatening behavior by officer Officer does not follow procedures.
Discourteously/Offensive Language and Unnecessary Use of Force	Discourteously/Offensive Language  Categories of Unnecessary Use of Force: Pushing Hitting or Slappings Tightening handcuffs
Discourteously/Offensive Language, Abuse of Authority, and Unnecessary Use of Force	Discourteously/Offensive Language Abuse of Authority Unnecessary Use of Force

Sumber: Seron, Pereira, Kovath (2004)

Bagaimanapun, pengaduan masyarakat tidak terlepas dari persepsi masyarakat tentang penyimpangan polisi itu sendiri. Seperti dikemukakan Weitzer dan Tuch (2004), posisi suatu kelompok dalam masyarakat dapat berpengaruh pada persepsi masyarakat akan penyimpangan oleh polisi. Persepi masyarakat dipengaruhi oleh perasaan terancam atas kepentingan kelompok dominan seperti yang dialami oleh kelompok masyarakat kulit hitam dalam negara yang didominasi oleh kulit putih. Selain itu terdapat pula tiga variabel yang turut membentuk persepsi masyarakat, seperti diungkapkan Gallagher (2001) dalam Weitzer dan Tuch (2004), yaitu pengalaman pribadi berhadapan dengan polisi, apa yang dipelajari melalui teman atau kerabat, dan pemberitaan media massa.

Penelitian ini mengkaji konsep FADO dalam pencatatan pengaduan masyarakat, bukan pada tataran persepsi masyarakat. Konsep FADO yang digunakan Seron, Pereira, dan Kovath (2004) dalam menganalisa dokumen

keluhan masyarakat *Civilian Complaint Review Board* (CCRB) di New York pada tahun 2000, merupakan konsep penyimpangan perilaku petugas polisi dalam interaksinya dengan masyarakat sipil. FADO terdiri dari (1) *using unnecessary Force*, (2) *Abusing their authority*, (3) *speaking Discourteously*, dan (4) *using Offensive language* (Henriquez 1999; Walker & Wright 1995). Seron, Pereira dan Kovath (2004) memaparkan dimensi FADO dimulai dari unsur dengan tingkat seriusitas yang paling rendah hingga yang paling tinggi.

### **Discourteously/ Offensive Language**

Pembahasan tentang FADO diawali dengan pembahasan tentang *discourteously/offensive language*. *Discourteously/offensive language* terdiri dari dua unsur yaitu *speaking discourteously* atau berbicara dengan sikap yang tidak sopan, dan *using offensive language* atau penggunaan bahasa kasar. Sesuai dengan *Civilian Complaint Review Board* (1993) di New York, *discourteously/offensive language* secara konkrit terjadi dalam bentuk penggunaan bahasa yang menyerang. Dalam melaksanakan kegiatan pemolisian, Seron, Pereira, dan Kovath (2004: 671) mengungkapkan bahwa personil polisi mungkin menggunakan bahasa yang ‘kuat’:

*“an officer may be a bit proactive or use some mildly strong language in an effort to give advice "or attempt to persuade a citizen" to toe the line or to comply (Mastrofski, Snipes, & Parks 2000:307; Mastrofski, Snipes, & Supina 1996). Thus, within this dimension, a number of levels are constructed to suggest advice to discontinue some illegal behavior, to leave someone alone, or to calm down”*

Terjemahan bebas : “petugas (polisi) secara proaktif mungkin menggunakan bahasa yang ‘kuat’ sebagai usaha untuk memberikan saran “untuk mempengaruhi penduduk” agar mematuhi peraturan (Mastrofski, Snipes, & Parks 2000:307; Mastrofski, Snipes, & Supina 1996). Namun dalam dimensi ini, dalam taraf tertentu memiliki tujuan untuk menghentikan tindakan-tindakan melanggar hukum, meninggalkan seseorang, atau untuk menenangkan.”

Sehingga penggunaan bahasa yang ‘kuat’ tidak selalu dikategorikan sebagai ‘menyerang’ jika dilakukan dalam batas-batas yang telah disebutkan di atas. *Discourteously/ offensive language* terjadi baik dalam bentuk penggunaan kata-kata vulgar maupun rasial, serta sikap yang menyertai polisi dalam berbahasa.



Robert P. McNamara dalam Jones-Brown dan Terry (2004) mengungkapkan, bahasa yang kasar (*abusive language*) sering digunakan oleh petugas, baik dalam interaksinya dengan masyarakat maupun dengan sesama petugas. Penggunaan bahasa kasar oleh polisi kepada masyarakat biasanya terkait dengan masalah struktural seperti kemiskinan dan kelompok minoritas.

### **Abuse of Authority**

Unsur *abuse of authority* dianggap memiliki seriusitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan *discourteously/offensive language* dan digambarkan sebagai bentuk penyimpangan yang lebih nyata. *Abuse of authority* terjadi dalam bentuk tindakan-tindakan yang melanggar prosedur yang berlaku (*violating rules*). Misalnya, menolak memberikan identitas diri, melakukan ancaman terhadap penduduk, dan lainnya.

Dalam pelaksanaan kegiatan pemolisian selain adanya landasan berperilaku (peraturan disiplin, etika, dan pidana) tentunya petugas disertai pula dengan berbagai prosedur pelaksanaan kegiatan. Oleh karenanya *abuse of authority* dapat terjadi dalam bentuk-bentuk yang sangat beragam pula. Dalam penyelenggaraan penyidikan misalnya, terdapat ketentuan-ketentuan yang mengatur tata cara pelaksanaan penyidikan. Contoh pelanggaran prosedur penyidikan diantaranya menyelenggarakan upaya penyidikan tanpa surat perintah. Terkait juga dengan masalah penyidikan, *abuse of authority* dapat pula terjadi dalam bentuk perekayasa kasus, salah satu contoh konkritnya berupa rekayasa kasus perdata menjadi pidana.

Namun perlu diperhatikan bahwa sesuai dengan perkembangan pemolisian dewasa ini, pelanggaran prosedur tidak selalu merupakan suatu penyalahgunaan wewenang. Terkait dengan tujuan pemolisian modern yang berorientasi pada *problem solving*, prosedur tidak selamanya bersifat mutlak. Terdapat situasi atau kondisi yang memungkinkan terjadinya pelanggaran prosedur oleh polisi, namun dilakukan dengan maksud baik, yaitu ditujukan bagi penyelesaian masalah. Kondisi ini dikenal juga sebagai penggunaan diskresi oleh polisi.

### **Unnecessary Use of Force**

Pada tingkat seriusitas yang paling tinggi terdapat unsur *unnecessary use of force* yang digambarkan sebagai kekerasan secara fisik. Mark A. Henriquez dalam Adams (1999) mengungkapkan terdapat lima kategori penggunaan kekerasan (*use of force*) oleh polisi sesuai dengan *International Association of Chiefs of Police* (IACP) yaitu:

- *Physical force (use of fists, hands, feet, etc.)*
- *Chemical force (the discharge of Mace, pepper spray, and similar agents)*
- *Electronic force (the discharge of Tasers, stun guns, or other electronic weapons)*
- *Impact force (use of batons and the like)*
- *Lethal force (firearm discharge of any kind)*

Penggunaan kekerasan secara fisik oleh polisi ini hanya boleh dilakukan dalam kondisi tertentu, seperti yang diungkapkan Ambrose Bierce dalam Adams (1999: 20) yaitu :

*“..and so force can be used only to promote the safety of the community. ...and this obligation even extends in qualified ways to protecting those who violate the law, who are antagonistic or violent toward the police, or who are intent on hurting themselves. ...police may use force in reasonable and prudent ways to protect themselves and others. ...limited to the least amount required to accomplish legitimate police action.”*

Terjemahan bebas : “..kekerasan hanya dapat digunakan untuk mendukung keamanan masyarakat. ...dan kewajiban ini dapat diperluas dalam upaya mengamankan mereka yang melanggar hukum, melawan atau bersikap kasar terhadap polisi, atau yang bertujuan melukai sesama. ...polisi dapat menggunakan kekerasan dalam taraf yang wajar dan bijaksana untuk melindungi diri dan orang lain. ...terbatas, serendah mungkin hingga tercapainya upaya pemolisian.”

Dengan kata lain, kekerasan tidak selalu digunakan polisi dalam pelaksanaan tugas-tugasnya, hanya terbatas pada situasi-situasi khusus.

Uraian tentang unsur-unsur FADO mendorong penulis pada kesimpulan bahwa unsur-unsur FADO dalam konteks Indonesia cenderung merupakan bentuk-bentuk pelanggaran Kode Etik dan Disiplin. Penulis melihat konsep FADO terfokus pada tata cara berperilaku petugas atau personil polisi saat berinteraksi dengan masyarakat sipil yang diatur baik melalui PP No.2 tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Polri maupun Peraturan Kapolri No.7 tahun 2006 tentang kode etik. Walaupun di dalam konsep FADO juga terdapat unsur pelanggaran Pidana yaitu terkait kategori penggunaan kekerasan atau *use of unnecessary force*. Penelitian tentang FADO di kota New York tidak hanya menghasilkan kesimpulan

bahwa terjadi dominasi salah satu kategori penyimpangan. Tergambarnya dominasi satu kategori penyimpangan tersebut menunjukkan bahwa FADO dapat terlihat dengan baik dalam sistem pencatatan laporan pengaduan masyarakat (CCRB) di New York.

### **Proses pengumpulan data**

Dalam melakukan kajian terhadap laporan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan polisi sesuai konsep FADO, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan analisa dokumen dan wawancara terstruktur. Pada analisa dokumen, penulis melakukan kajian terhadap data statistik laporan pengaduan masyarakat yang diterima Polri dan data Saran dan Keluhan Masyarakat (SKM) yang diterima Kompolnas. Kajian dilakukan pula pada prosedur penindaklanjutan laporan masyarakat, terutama pada tahap pengklasifikasian jenis penyimpangan. Dalam wawancara, penulis melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat dalam pencatatan khususnya pengklasifikasian jenis penyimpangan polisi. Untuk itu wawancara dilakukan terhadap Kasubag Monitor (Saran dan Keluhan Masyarakat) SKM Kompolnas, Kaurmin Yanduan Sentra Pelayanan Propam Polri, dan Operator Sentra Pelayanan Polri. Data yang diperoleh dari wawancara ini digunakan sebagai data pendukung.

Untuk latar belakang, penulis menggunakan data dari Divpropam Polri dan Kompolnas adalah untuk memperoleh data yang menyeluruh. Data Divpropam Polri sebagai sumber data divisi pengawasan internal, dan data Kompolnas sebagai representasi sumber data badan pengawasan eksternal. Data dari Divpropam Polri berupa Laporan Analisa dan Evaluasi Divpropam Polri tentang Pengaduan Masyarakat/ Data Pelanggaran dan Data Kejadian yang terjadi di Lingkungan Polri tahun 2005-2009. Sedangkan data Kompolnas berupa *database* Saran dan Keluhan Masyarakat yang dihimpun dalam periode Agustus hingga Oktober 2010. Kedua data ini penulis gunakan hanya sebagai ilustrasi dalam menggambarkan jenis-jenis penyimpangan polisi yang dilaporkan melalui pengaduan masyarakat, sehingga perbedaan waktu dari kedua data tersebut tidak penulis anggap sebagai suatu masalah.

Analisa terhadap rekapitulasi kasus pelanggaran oleh polisi dan SKM ini dilakukan untuk mengetahui pencatatan jenis penyimpangan polisi sesuai konsep FADO dalam kedua jenis data tersebut. Adapun langkah-langkah pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penyimpangan polisi sesuai konsep FADO tercatat dalam laporan pengaduan masyarakat yang telah ada.

### Hasil Temuan

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis menemukan bahwa pencatatan pengaduan masyarakat baik yang dilakukan oleh Divpropam maupun Kopolnas terdapat kategori sesuai FADO yang belum dilihat secara spesifik. Kategori *Unnecessary Use of Force dan Abuse of Authority* dapat tercatat cukup jelas dibandingkan dengan *Discourtesly/ Offensive Language* yang cenderung samar-samar terlihat dalam pencatatan.

### Ketersediaan SOP

Masalah ketersediaan SOP pengelompokkan jenis penyimpangan pada Divpropam Polri dilakukan berdasarkan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Tentang Penerimaan Surat Pengaduan Masyarakat dan Pendistribusiannya kepada Bag Yanduan Polri. Namun klasifikasi yang dimaksud dalam SOP tersebut hanya terkait masalah kerahasiaan surat. “(3) *Surat pengaduan masyarakat yang diklasifikasikan sangat rahasia, rahasia dan konfidensial..*”. Lain halnya dengan Kopolnas, masalah pengklasifikasian jenis keluhan yang diterima oleh Kopolnas diatur dalam Peraturan Komisi Kepolisian Nasional Nomor: 2 Tahun 2007 tentang Tata Cara Penanganan Saran dan Keluhan Masyarakat pasal 3. Pengkategorisasian jenis penyimpangan dilakukan sesuai dengan Undang-undang No.2 Tahun 2002 tentang Lembaga Kepolisian Nasional pasal 38 ayat (2) huruf c. Kategorisasi penyimpangan menurut undang-undang tersebut terdiri dari Penyalahgunaan wewenang, Dugaan korupsi, Pelayanan yang buruk, Perlakuan diskriminatif, dan Penggunaan diskresi yang keliru. Hanya saja kategorisasi ini tidak dilengkapi penjelasan lebih detail tentang unsur-unsur penyimpangan sesuai dengan kelima kategori yang dimiliki Kopolnas. Sehingga yang seringkali terjadi, terdapat satu jenis penyimpangan yang tercatat pada kategori yang berbeda. Jenis penyimpangan ‘*backing/ keberpihakan*’ misalnya, tercatat dalam kategori Pelayanan yang Buruk dan juga Penyalahgunaan Wewenang. Sehingga dapat dikatakan bahwa pedoman kategorisasi yang telah ada masih bersifat terlalu umum untuk dapat mengklasifikasikan jenis-jenis penyimpangan sesuai konsep FADO.

### Proses kategorisasi yang telah berjalan

Dalam masalah proses kategorisasi yang telah berjalan, penulis menemukan bahwa selama ini kategorisasi jenis penyimpangan di Kopolnas dilakukan oleh staf bagian penanganan SKM. Sehingga penafsiran terhadap suatu aduan masyarakat termasuk dalam suatu kategori tertentu dilakukan pula oleh staf bagian penanganan SKM pada proses *entry data*. Pengkategorisasian dilakukan hanya berdasarkan uraian dan

kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh pelapor. Hal ini tidak jauh berbeda dengan Divpropam yang penafsiran pengaduan masyarakatnya dilakukan oleh operator.

Ketiadaan pedoman dalam mengkategorisasikan pengaduan sesuai jenis penyimpangan yang diajukan oleh masyarakat menjadikan proses pengklasifikasian jenis penyimpangan yang di-*input* melalui program *Filling and Recording* dilakukan berdasarkan penafsiran masing-masing petugas/operator. Penafsiran yang dilakukan oleh operator atau petugas Sentra Pelayanan Propam Polri mengacu langsung pada Peraturan Kapolri No.7 Tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Polri dan PP No.2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Polri. Dalam hal pengaduan langsung, operator mendasarkan penilaiannya pada keterangan awal yang diberikan oleh pelapor pada saat pembuatan Laporan Polisi. Sedangkan informasi yang lebih rinci terkait adanya unsur-unsur penyimpangan diperoleh melalui pembuatan BAP. Lain halnya dengan pengaduan melalui surat. Dalam pengaduan yang diterima melalui surat, operator melakukan penafsiran terhadap surat pengaduan berdasarkan keterangan yang ditulis oleh pelapor. Sehingga penilaian operator akan bergantung pada penjelasan yang disampaikan oleh pelapor, sama seperti yang dilakukan oleh Kopolnas.

#### Kendala dan harapan

Penulis melalui penelitian ini juga menemukan berbagai kendala dan harapan informan terkait keberadaan pedoman pengkategorisasian jenis penyimpangan. Informan dari Kopolnas mengungkapkan bahwa dalam mengkategorisasikan jenis penyimpangan terdapat kendala. Menurut informan, proses pengkategorisasian tidak terlepas dari proses investigasi untuk mengetahui kebenaran kasus. Selain itu Kopolnas juga mengalami kendala ketika melakukan kategorisasi penyimpangan yang meliputi dua kategori sekaligus. Hal ini memperumit Kopolnas dalam mengklasifikasikan jenis penyimpangan yang diterima. Tidak jauh berbeda dengan Kopolnas, Divpropam Polri khususnya operator Sentra Pelayanan Propam berpendapat bahwa unsur-unsur penyimpangan dalam ketentuan perundang-undangan lebih tersedia pada undang-undang hukum pidana, yaitu berdasarkan KUHP. Lebih lanjut diungkapkan oleh operator bahwa tidak terdapat penjelasan lebih detail tentang pasal-pasal yang menjadi acuan operator dalam melakukan input jenis keluhan. Sehingga bagi operator, pedoman pengkategorisasian yang lebih terperinci tentang unsur penyimpangan dalam ketentuan perundang-undangan yang menjadi acuan dirasa perlu untuk membantu menafsirkan laporan yang diterima.

Dengan demikian pedoman kategorisasi jenis penyimpangan yang mendetail belum tersedia baik di Divpropam maupun Kopolnas. SOP maupun kategorisasi dalam pencatatan yang tersedia hingga saat ini tidak

secara detail merinci unsur-unsur penyimpangan polisi yang diadukan oleh masyarakat. Sehingga penyimpangan sesuai konsep FADO, yang dalam hal ini mengandung unsur yang spesifik seperti *discourteously/offensive language*, masih sulit diidentifikasi dalam pencatatan pengaduan masyarakat. Pada pencatatan yang dilakukan oleh Divpropam, operator menafsirkan pengaduan masyarakat melalui pemahaman masing-masing individu tentang Peraturan Kapolri No.7 Tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Polri dan PP No.2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Polri. Sedangkan pada pencatatan yang dilakukan oleh Kompolnas berdasarkan pada kategorisasi yang tidak diperinci unsur-unsurnya. Kedua hal ini memicu terjadinya pengkategorisasian yang tidak tepat.

### **Pencatatan sebagai sarana evaluasi**

Pencatatan terhadap pengaduan masyarakat tentang penyimpangan polisi bukan hal yang patut dianggap remeh. Bayley (1994: 93) mengungkapkan bahwa perbaikan sistem pencatatan merupakan salah satu cara untuk mendukung terselenggaranya pengawasan terhadap polisi. Tersedianya prosedur pencatatan yang mapan, termasuk di dalamnya masalah pengkategorisasian penyimpangan, merupakan sarana evaluasi yang esensial bagi kepolisian untuk mengupayakan perbaikan bagi instansinya. Output dari pencatatan dapat berupa data statistik yang kemudian digunakan baik dalam evaluasi ataupun penelitian. Terkait dengan kualitas statistik resmi, ketersediaan prosedur khususnya dalam pengkategorisasian jenis penyimpangan dapat menjadi sebuah solusi bagi kelemahan statistik resmi. Khususnya pada masalah kategorisasi yang tidak tepat dan pencatatan yang kurang teliti (Reksodiputro, 2010: 94).

Menjadi sebuah pertanyaan tersendiri ketika berdasarkan hasil analisa terhadap laporan pengaduan masyarakat, baik yang diterima Divpropam maupun Kompolnas, penulis menemukan kelemahan yang sama. Kedua instansi tersebut tidak secara spesifik mengakomodir penyimpangan terkait penggunaan bahasa yang kasar atau tidak sopan (*Speaking discourteously/offensive language*). Berkenaan dengan konsep pengawasan eksternal yang berakar dari ketidakpercayaan masyarakat akan pengawasan internal (Iris: 1998), seharusnya pengawas eksternal mampu mengakomodir berbagai jenis penyimpangan polisi hingga masalah yang paling spesifik.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Seron, Pereira dan Kovath (2004) pada CCRB di New York, yang mampu mengakomodir jenis penyimpangan *speaking discourteously/offensive language*. Kompolnas, dalam hal ini sebagai lembaga pengawasan eksternal, diharapkan mampu mencatat penyimpangan-penyimpangan polisi yang luput tercatat oleh Divpropam. Sehingga tujuan bagi dibentuknya pengawasan eksternal pun

dapat tercapai, dan terjalin koordinasi antara lembaga pengawas internal dan eksternal yang baik. Namun jika kemudian Kompolnas tidak mampu mengakomodir pengaduan masyarakat hingga masalah yang spesifik, maka Kompolnas hanya akan terkesan sebagai lembaga pengawasan yang bersifat simbolis.

## Kesimpulan

Seperti yang telah diungkapkan, bahwa penyimpangan polisi sesuai konsep FADO belum secara spesifik tercatat dalam pencatatan pengaduan masyarakat di Indonesia. Tidak semua unsur dalam FADO dapat dilihat dalam pencatatan pengaduan masyarakat yang sedang berjalan. Penulis menemukan adanya unsur dalam konsep FADO yang mudah dan sulit untuk diidentifikasi secara jelas. Jenis penyimpangan *Unnecessary Use of Force dan Abuse of Authority* cenderung mudah diidentifikasi dalam pengaduan masyarakat, baik yang diterima oleh Divpropam maupun Kompolnas. Berbeda halnya dengan jenis penyimpangan *Speaking Discourteously dan Offensive Language*. Jenis penyimpangan sesuai dengan unsur ini kurang dapat diidentifikasi karena seringkali berbaur dengan unsur FADO lainnya dalam pencatatan pengaduan masyarakat.

Kurang terlihatnya FADO dalam pencatatan pengaduan masyarakat di Indonesia disebabkan oleh ketiadaan pedoman kategorisasi jenis penyimpangan yang spesifik. Baik Divpropam Polri maupun Kompolnas, tidak memiliki pedoman pengkategorisasian jenis penyimpangan yang memuat unsur-unsur penyimpangan secara rinci. Sehingga yang terjadi adalah, penafsiran tentang suatu jenis pengaduan masyarakat termasuk dalam jenis penyimpangan apa, dilakukan oleh operator maupun staf yang melakukan input data berdasarkan interpretasi masing-masing individu. Hal ini menurut pandangan penulis sangat rentan untuk terjadinya kesalahan dalam menafsirkan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dan kesalahan dalam pencatatan. Pencatatan yang tidak akurat ini terlihat pada pengkategorisasian yang dilakukan oleh Kompolnas, di mana terdapat satu jenis penyimpangan yang dikategorisasikan ke dalam dua kategori yang berbeda. Ketiadaan pedoman kategorisasi jenis penyimpangan yang spesifik menurut hemat penulis menjadikan kedua instansi tersebut bergantung pada upaya pemeriksaan. Di sisi lain, Kompolnas tidak memiliki kewenangan tersebut. Maka alih-alih dapat mencatat berbagai pengaduan masyarakat tentang penyimpangan polisi yang diterima secara spesifik dan menyeluruh, Kompolnas justru mengalami kendala yang sama dengan Divpropam dalam mencatat jenis penyimpangan ke dalam *database*.

Kelemahan yang sama yang dimiliki kedua instansi, yaitu masalah ketidakmampuan mencatat penyimpangan sesuai dengan kategori *Speaking*

*Discourteously* dan *Offensive Language*, menimbulkan pertanyaan tersendiri. Jika mekanisme pengawasan eksternal seharusnya menutupi kelemahan mekanisme pengawasan internal, maka yang terjadi dalam hal ini hubungan antara kedua mekanisme pengawasan tersebut dapat dikatakan telah gagal. Kopolnas sebagai mekanisme pengawasan eksternal diharapkan dapat menjaring fakta-fakta penyimpangan yang bisa jadi belum ter-cover oleh Divpropam yang merupakan mekanisme pengawasan internal. Masyarakat cenderung melakukan pengaduan kepada Kopolnas sebagai lembaga yang terpisah dari Polri dan terbebas dari intervensi dalam tubuh Polri. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa prosedur kategorisasi dalam pencatatan yang spesifik sangat diperlukan dalam penyelenggaraan fungsi pengawasan

### Saran

Dari segi permasalahan penelitian, penulis menyarankan bahwa terkait penelitian serupa di masa yang akan datang, penelitian tentang FADO dilakukan secara lebih mendalam. Jika penelitian yang penulis lakukan tentang FADO ini masih berada pada tahap mengidentifikasi FADO dalam pencatatan pengaduan masyarakat, maka pada penelitian serupa selanjutnya diharapkan penelitian tentang penyimpangan polisi melakukan pengukuran terhadap tinggi rendahnya penyimpangan polisi sesuai konsep FADO di Indonesia, atau dapat pula penelitian yang dilakukan fokus pada salah satu unsur FADO misalnya *abuse of authority* yang berdasarkan hasil penelitian ini mendominasi penyimpangan polisi di Indonesia. Selain permasalahan tinggi rendahnya FADO, penulis juga menyarankan dilakukannya penelitian tentang FADO sesuai persepsi masyarakat. Sehingga melalui penelitian tersebut didapatkan jenis-jenis penyimpangan sesuai konsep FADO dalam persepsi masyarakat Indonesia.

Dalam segi teoritis, penyimpangan polisi sesuai konsep FADO menurut penulis merupakan konsep yang masih relevan untuk dikaji. Oleh karenanya penulis berpendapat bahwa konsep FADO ada baiknya tetap digunakan atau bahkan diperdalam pada penelitian di masa yang akan datang. Selain itu penulis berpendapat bahwa kajian tentang penyimpangan polisi dalam berinteraksi dengan masyarakat tidak kalah penting untuk dikaji dibandingkan dengan kasus penyimpangan polisi yang bersifat menonjol seperti masalah korupsi. Penulis berpendapat demikian mengingat citra positif polisi tidak dapat dibangun hanya melalui evaluasi pada penyimpangan yang bersifat besar ataupun menonjol, tetapi juga melalui evaluasi terhadap penyimpangan yang lebih kecil seperti masalah perilaku polisi saat berinteraksi dengan masyarakat sesuai konsep FADO ini.



Pada aspek metodologi penelitian, penulis menyarankan penulis di masa yang akan datang menggunakan metode survei dalam melihat penyimpangan polisi sesuai dengan konsep FADO. Terkait dengan saran penulis pada aspek permasalahan, baik yang bertujuan melihat tinggi rendahnya FADO maupun persepsi masyarakat tentang penyimpangan polisi sesuai FADO, penggunaan metode survei merupakan metode yang tepat untuk mendapatkan data yang relevan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yang menggunakan metode kajian literatur sebagai upaya mendapatkan data primer. Hal ini dikarenakan penelitian ini fokus pada salah satu instrumen pengawasan yaitu pencatatan pengaduan masyarakat.

Jika sebelumnya penulis memberikan saran tentang penelitian serupa di masa yang akan datang, maka pada bagian ini penulis ingin memberikan saran yang bersifat aplikatif berkaitan dengan hasil analisa. Pencatatan penyimpangan merupakan sarana pengumpulan data yang *output*-nya digunakan dengan tujuan evaluatif, untuk itu sebaiknya pencatatan penyimpangan mampu memberikan gambaran secara detail tentang jenis-jenis penyimpangan yang dilaporkan masyarakat, mengingat masyarakat merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari kegiatan pemolisian. Walaupun konsep penyimpangan yang dilaporkan masyarakat amat bergantung pada persepsi masyarakat akan penyimpangan yang patut atau tidak patut dilaporkan, akan lebih baik jika mengantisipasi berbagai jenis keluhan yang masuk dengan menyediakan kategorisasi yang bersifat spesifik yang dapat mengakomodir jenis penyimpangan polisi sesuai FADO. Kategorisasi yang spesifik tentang penyimpangan polisi ini dapat diperoleh baik melalui kajian jenis-jenis penyimpangan yang dilaporkan oleh masyarakat, maupun melalui telaah undang-undang yang mengatur tentang perilaku dan penyimpangan polisi. Hasil yang diharapkan dari penelitian tersebut adalah perincian yang detail tentang suatu kategori jenis penyimpangan. Ketersediaan kategorisasi penyimpangan yang spesifik, menurut penulis, tidak hanya sekedar memberi pedoman dalam pembuatan *database* yang akurat. Penjabaran tentang penyimpangan polisi secara spesifik membantu personil polisi dalam memahami penyimpangan polisi, sehingga diharapkan personil Polri dapat terhindar dari tindakan yang menyimpang tersebut.

## Daftar Pustaka

- Adams, Kenneth et al. (1999). **Use of Force by Police: Overview of National and Local Data**. NCJ.
- Bayley, David H. (1994). **Police for The Future**. New York: Oxford University Press.
- Bryett, Keith & Arch Harrison. (1994). **An Introduction to Policing Volume 4: Trends and Procedures in Policing**. Australia: Butterworths.
- Buren, Brenda A. (2007). **Evaluating Citizen Oversight of Police**. United States: LFB Scholarly Publishing LLC.
- Djainin, Awaloedin. (2007). **Kedudukan Kepolisian Negara RI dalam Sistem Ketatanegaraan Dulu, Kini, dan Esok. Hal. 76**. Jakarta: PTIK Press.
- Dwilaksana, Chryshnanda. (2009). **Polisi Penjaga Kehidupan**. Jakarta: YPKIK.
- \_\_\_\_\_, (2009). **Menjadi Polisi yang Berhati Nurani**. Jakarta: YPKIK.
- Jones-Brown, Delores D & Karen J. Terry. (2004). **Policing and Minority Communities**. New Jersey: Pearson Prentice's Hall.
- Khoidin, M & Sadjijono. (2006). **Mengenal Figur Polisi Kita**. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Kunarto & Hariadi Kuswaryono. (1998). **Polisi dan Masyarakat, Hasil Seminar Kepala Polisi Asia Pasifik ke VI di Taipei 11-14 Januari 1998**. Jakarta: Cipta Manunggal.
- Meliala, Adrianus. (2005). **Mungkinkah Mewujudkan Polisi yang Bersih**. Jakarta: Kemitraan Partnership.
- Meliala, Adrianus. (2002). **Problema Reformasi Polri, Buku Kumpulan Tulisan**. Jakarta: Trio Repro.
- Reksodiputro, Mardjono. **Pakar, Guru, Kolega, dan Sahabat**. Jakarta: YPKIK.
- Sutanto. (2005). **Polisi Menuju Era Baru, Pacu Kinerja, Tingkatkan Citra**. Jakarta: YPKIK
- Whisenand, Paul M. (1971). **Police Supervision Theory and Practice**. New Jersey: Prentice-hall, inc.
- Hillyard, Paddy & Mike Tomlinson. (2000). **Patterns of Policing and Policing Patten**. *Journal of Law and Society*, Vol. 27, No. 3. pp. 394-415. Oktober 25, 2010. [online] <http://www.jstor.org/stable/1410382>

- Iris, Mark. (1998). **Police Discipline in Chicago: Arbitration or Arbitrary?** *The Journal of Criminal Law and Criminology* (1973-), Vol. 89, No. 1, pp. 215-244. November 13, 2009. [online] <http://www.jstor.org/stable/1144221>
- Seron, Carroll, Joseph Pereira & Jean Kovath. (2004). **Judging Police Misconduct: "Street-Level" versus Professional Policing.** *Law & Society Review* Vol. 38, No. 4, pp. 665-710. November 2, 2009. [online] <http://www.jstor.org/stable/1555087>
- Smith, Graham. (2001). **Police Complaints and Criminal Prosecutions.** *The Modern Law Review*, Vol. 64, No.3. pp. 372-392. November 13, 2009. [online] <http://www.jstor.org/stable/1097006>
- Weitzer, Ronald & Steven A. Tuch. (2004). **Race and Perceptions of Police Misconduct.** *Social Problems*, Vol 51, No.3. pp. 305-325. November 2, 2009. [online] <http://www.jstor.org/stable/4148748>
- Mahasiswa PTIK Angkatan XXXIX-A. (2004). **Strategi Penanggulangan Korupsi di Tubuh Polri.** *The Indonesian Journal of Criminology*. Vol.3 No.III September. Hal 68.
- Keputusan Kapolri No.Pol: SKEP/32/VII/2003 tentang Kode Etik Profesi Polri.
- Keputusan Kapolri No.Pol: SKEP/723/IX/2004 tentang Pedoman Administrasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Tentang Penerimaan Surat Pengaduan Masyarakat dan Pendistribusiannya kepada Bagyanduan.
- Peraturan Kapolri No.7 tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Komisi Kepolisian Nasional No.1 tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Komisi Kepolisian Nasional.
- PP No.2 tahun 2003 Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Laporan Analisa dan Evaluasi Divpropam Polri tentang Pengaduan Masyarakat/ data Pelanggaran dan Data Kejadian yang Terjadi di Lingkungan Polri tahun 2005-2009.
- Buku Panduan Penanganan Saran dan Keluhan Masyarakat (SKM) Komisi Kepolisian Nasional.